

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Logistik berhubungan secara erat dengan proses perencanaan dan pengendalian aliran material dan informasi. Logistik memiliki tujuan atau misi utama berupa mengatur agar barang terkirim tepat waktu, tepat jumlah dan tepat sasaran dari perusahaan menuju para pelanggan (Gianpaolo Ghiani, 2003, Casado-Vara et al., 2018). Jumlah kebutuhan logistik di Indonesia cenderung konstan dan dapat diprediksi setiap tahunnya (Bps, 2019). Terdapat beberapa jenis logistik, diantaranya logistik komersial dan logistik khusus yaitu logistik kemanusiaan atau *Humanitarian Logistics*. *Humanitarian Logistics* merupakan segala kegiatan yang berhubungan dengan perencanaan, pelaksanaan, pengendalian aliran bantuan ke korban bencana untuk meringankan penderitaan korban bencana alam. *Humanitarian Logistics* mencakup banyak hal, seluruh proses dan segala jenis pengiriman bantuan ke korban bencana alam masuk dalam topik *Humanitarian Logistics*. *Humanitarian Logistics* memiliki jumlah permintaan yang tidak dapat diprediksi dan mendadak. *Humanitarian Logistics* adalah rantai pasok yang harus lincah dan dapat beradaptasi terhadap tempat yang dituju maupun waktu untuk menghadapi perubahan lingkungan dengan menggunakan sumber daya yang ada (Li et al., 2008, Zhang et al., 2019). Para penyedia layanan *Humanitarian Logistics* harus menghadapi bermacam-macam bencana yang ada. Diantaranya bencana alam, perang, maupun bencana yang sangat besar (Em-Dat, 2010). Bencana ini mampu memberikan kerugian material maupun kerugian rusaknya lingkungan (Breckner et al., 2016). Dalam keadaan seperti ini, jumlah permintaan tidak dapat diprediksi dan pelanggan menginginkan banyak macam layanan logistik seperti air, makanan, obat, pakaian, darah, dan lain sebagainya (Nagurney et al., 2019, Christopher and Towill, 2001).

Beberapa faktor penghambat *Humanitarian Logistics* diantaranya adalah sulit terjangkaunya tempat bencana alam dikarenakan kondisi tempat yang kacau paska terjadinya bencana serta kurangnya sumber daya yang

memadai terutama sumber daya manusia (Balcik et al., 2010, Roh et al., 2018). Beberapa hambatan lain yaitu diabaikannya prinsip-prinsip layanan oleh penyedia layanan logistic. Sehingga kualitas layanan, baik kualitas layanan yang diberikan oleh staf (Juga et al., 2010, Anderson et al., 2018), kualitas layanan operasional (An et al., 2010, Nagurney et al., 2019), serta kualitas layanan secara teknis (Gunasekaran and Ngai, 2003, Lamb, 2018) dirasa kurang. Hambatan-hambatan tersebut tentu saja menyulitkan *logistics services* dilakukan secara efektif dan efisien, serta mengurangi tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan. Padahal kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam *Humanitarian Logistics* merupakan salah satu bentuk indicator suksesnya penyedia layanan logistic dalam menjalankan tugasnya. Sehingga akan menarik minat pelanggan untuk menggunakan jasa tersebut kembali di kemudian hari.

Salah satu bencana alam yang paling sering terjadi dan menelan banyak korban di Indonesia adalah gempa bumi. Menurut Bmkg (2018), jumlah gempa pada tiap tahunnya semakin meningkat. Pada tahun 2017 diketahui jumlah gempa sebanyak 6929 dimana 20 diantaranya adalah gempa bumi yang signifikan dan merusak. Sementara jumlah gempa tahun 2018 adalah 11.577 kali dimana 23 diantaranya adalah gempa bumi yang signifikan dan merusak. Selain itu jumlah korban jiwa dan luka-luka juga bertambah seiring bertambahnya tahun. Dengan banyaknya bencana alam yang terjadi di Indonesia, maka jumlah permintaan terhadap logistik di Indonesia semakin beragam dan tidak dapat diprediksi. Oleh karena itu perlu adanya *Humanitarian Logistics* untuk membantu proses penanggulangan bencana alam. Menurut Vega et al., (2015) *Humanitarian Logistics* harus mampu mengambil tindakan dengan cepat dan tepat dibawah tekanan waktu sebagai upaya untuk mengirim barang bantuan yang dibutuhkan oleh para korban. Para staf harus bekerja secara responsif ketika terjadi sebuah bencana (Juga et al., 2010, Anderson et al., 2018). Jika tidak tanggap akan berakibat pada semakin parahnya kondisi para korban bencana alam maupun hilangnya nyawa korban.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang telah membahas mengenai *Humanitarian Logistics*. Namun penelitian yang membahas mengenai kualitas

layanan pada *Humanitarian Logistics* belum banyak dilakukan. Padahal kualitas layanan penting menurut Juga et al., (2010), Davras dan Caber (2019), Asad et al., (2016), An et al., (2010) serta Gunasekaran dan Ngai (2003). Juga et al., (2010) menyatakan hubungan kualitas layanan para staf penyedia jasa dengan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kepuasan dan loyalitas pelanggan memiliki fungsi penting sebagai bahan evaluasi bagi penyedia layanan pengiriman seperti JNE, JNT, TIKI, Pos Indonesia dan lain sebagainya. Dengan indikator kepuasan dan loyalitas pelanggan, kita dapat mengetahui kinerja yang diberikan oleh penyedia *logistics services*. Selain itu, ketika pelanggan merasa puas dan menjadi loyal, maka pelanggan akan lebih memilih penyedia jasa yang sama untuk kegiatan dan keadaan yang sama di kemudian hari. Davras dan Caber (2019) menyatakan hubungan kualitas layanan yang berdampak pada kepuasan pelanggan adalah layanan dari staf yang baik. An et al., (2010) menyimpulkan kualitas layanan teknis yang diberikan akan berdampak pada kepuasan pelanggan dan niat pelanggan untuk menggunakan kembali layanan tersebut. Asad et al., (2016) menganalisis bahwa kualitas layanan online berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Gunasekaran dan Ngai (2003) menganalisis bahwa kualitas layanan strategi dan operasi berpengaruh kepada kepuasan pelanggan dan keinginan pelanggan untuk menggunakan jasa tersebut kembali di kemudian hari. Selain itu juga disebutkan komunikasi antara 3PL dan pelanggan menjadi salah satu faktor penting suksesnya 3PL. Setiawan dan Sayuti (2017) menjelaskan bahwa terdapat hubungan positif antara kepercayaan pelanggan dengan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan. Sementara itu pemilihan *Kansei Engineering* untuk menjadi metode pada penelitian ini didasarkan oleh beberapa hal. *Kansei Engineering* berfungsi untuk menerjemahkan perasaan pelanggan ke dalam spesifikasi desain (Nagamachi, 2011). *Kansei Engineering* digunakan dalam pengembangan produk/layanan untuk memperoleh kepuasan pelanggan, yaitu dengan menganalisis perasaan dan emosi manusia dengan menghubungkan perasaan dan emosi tersebut menjadi desain produk/layanan. Penggunaan *Kansei Engineering* dirasa mampu untuk mewakili pendapat dan keinginan pelanggan. Metode *Kansei*

Engineering mampu mengekspresikan perasaan pengguna dengan lebih baik dibandingkan dengan metode lainnya (Chen et al., 2015). Oleh sebab itu dipilih metode *Kansei Engineering* untuk mengetahui faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam *Humanitarian Logistics*.

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah pada penelitian ini adalah, “Apakah kualitas layanan logistik berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada *Humanitarian Logistics*?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan serta loyalitas pelanggan *logistics services* pada *Humanitarian Logistics* berdasarkan *Kansei Words*.
2. Mengetahui hubungan antara variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan serta loyalitas pelanggan *logistics services* pada *Humanitarian Logistics*.
3. Mengetahui indikator paling dominan pada setiap variabel kualitas layanan yang berpengaruh terhadap kepuasan serta loyalitas pelanggan *logistics services* pada *Humanitarian Logistics*.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Menambah pengetahuan mengenai metode *Kansei Engineering* untuk menerjemahkan suara pelanggan mengenai kepuasan serta loyalitas pelanggan pada *Humanitarian Logistics*.
2. Menambah pengetahuan mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan serta loyalitas pelanggan *logistics services* pada *Humanitarian Logistics* serta hubungan antara faktor-faktor tersebut.
3. Memberikan masukan kepada perusahaan dalam bidang jasa sebagai bahan evaluasi serta pertimbangan pembuatan keputusan untuk meningkatkan

mutu layanan untuk memperoleh kepuasan serta loyalitas pelanggan terutama pada *Humanitarian Logistics*.

1.5 Batasan Masalah

1. Indikator yang digunakan adalah hasil analisis menggunakan *Kansei Engineering* serta turunan dari penelitian-penelitian terdahulu berfokus pada jasa logistic.
2. Penelitian ini berfokus pada *logistics services* terhadap korban bencana alam gempa bumi.
3. Hasil penelitian ini tidak di implementasikan melainkan menjadi bahan usulan terhadap penyedia layanan logistik.
4. Proses pengiriman bantuan terhadap korban bencana alam mengacu pada Perka BNPB No. 4/2009 tentang pedoman bantuan logistik.
5. Responden penelitian adalah pengguna yang pernah melakukan pengiriman barang bantuan pada *Humanitarian Logistics*.
6. Penyedia jasa logistik pada penelitian ini adalah penyedia jasa komersial (JNE, TIKI, JNT, Pos Indonesia dan lain-lain).